

5. Dezember 2019

### **Große Zufriedenheit über Pflege- und Betreuungszentren des Landes LR Teschl-Hofmeister präsentierte Umfrage unter Heimbewohnern und Angehörigen**

Über die Ergebnisse der Befragung in den niederösterreichischen Pflege- und Betreuungszentren informierten heute Landesrätin Christiane Teschl-Hofmeister und die Meinungsforscherin Birgit Starmayr vom Market-Institut bei einer Pressekonferenz in St. Pölten. Bei der diesjährigen Befragung wurden Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige um ihre Meinung zu pflege- und betreuungsrelevanten Themen in den NÖ Pflege- und Betreuungszentren gefragt.

„Diese Zufriedenheitserhebung gibt es seit dem Jahr 2013, diese Umfrage ist die Erste nach der Abschaffung des Pflegeregresses“, meinte Teschl-Hofmeister. Dabei werde eine anonyme und standardisierte Kundenbefragung durchgeführt, „die Bewohnerinnen und Bewohner werden von neutralen Personen im Gespräch befragt“, hob sie hervor. „Die Angehörigen erhalten einen Fragebogen, den sie ausfüllen können. Es wurden 5.940 Personen mit dieser Umfrage angesprochen, 2.600 Bewohnerinnen und Bewohner sowie 3.340 Angehörige“, hielt die Landesrätin fest. „Abgefragt werden unter anderem die Freundlichkeit des Personals, die Qualität der täglichen Pflege, das Essen und das Freizeitangebot“, erinnerte die Landesrätin.

Die Umfrageergebnisse sind durchaus erfreulich. „Der Zufriedenheitsindikator, die Summe aller Erhebungen, hat eine Note von 1,33 bei den Bewohnerinnen und Bewohnern ergeben, was eine Steigerung gegenüber der letzten Erhebung im Jahr 2017 bedeutet. Bei den Angehörigen hat sich der Zufriedenheitsindikator von 1,53 auf 1,52 verbessert“.

Auch die Weiterempfehlung, in einem niederösterreichischen Pflege- und Betreuungszentrum untergebracht zu werden, ist unverändert hoch. „95 Prozent der Bewohnerinnen und Bewohner sowie 93 Prozent der Angehörigen würden die niederösterreichischen Pflegehäuser weiterempfehlen. Diese Ergebnisse belegen den guten Ruf und die qualitätsvolle Arbeit in den Pflegeheimen, worauf wir als Bundesland Niederösterreich sehr stolz sind“, fuhr die Landesrätin fort. „Die Freundlichkeit des Personals wird von den Bewohnerinnen und Bewohnern mit der Note 1,25 bewertet, die Angehörigen vergeben einen Wert von 1,26“, sagte Teschl-Hofmeister.

An der Spitze der Zufriedenheitsskala liegen besonders wichtige Werte wie die Sauberkeit in den Zimmern und die Qualität der täglichen Pflege. „Knapp zwei Drittel der Angehörigen bewerten die Atmosphäre in den Häusern als sehr gut“, betonte sie. Handlungsbedarf sieht die Landesrätin bei der ärztlichen Versorgung: „In diesem Bereich liegt die Zufriedenheit

## NLK Presseinformation

bei 1,36“. Mit der Landesgesundheitsagentur werde dieser Bereich eine Verbesserung erfahren. Auch sollen Beschäftigungsangebote und Unterhaltungsangebote in den Häusern weiter ausgebaut werden, kündigte sie an.

Birgit Starmayr vom Market Institut führte aus: „Die durchschnittliche Rücklaufquote bei solchen Befragungen liegt bei rund 20 Prozent. Bei dieser Umfrage haben wir bei den Angehörigen eine Rücklaufquote von 45 Prozent erreicht. Das heißt, es gibt eine hohe Bindung und eine hohe Loyalität zu den Häusern. Die Angehörigen wollen ein Lob aussprechen, indem sie den Fragebogen ausfüllen und zurückschicken. Die Rücklaufquote ist ein wichtiger Indikator.“

Weitere Informationen: Büro LR Teschl-Hofmeister, Mag. (FH) Dieter Kraus, Telefon 02742/9005-12655, E-Mail [dieter.kraus@noel.gv.at](mailto:dieter.kraus@noel.gv.at).



Gruppen- und Abteilungsleiter Otto Huber vom Amt der NÖ Landesregierung, Landesrätin Christiane Teschl-Hofmeister und Meinungsforscherin Birgit Starmayr vom Market-Institut (v.l.n.r.) präsentierten die Ergebnisse einer Befragung in den niederösterreichischen Pflege- und Betreuungszentren

© NLK Burchhart